

РОЗРОБКА КОМУНІКАЦІЙНОГО ПЛАНУ ЯК ОДНОГО З ЗАСОБІВ ПОДОЛАННЯ КОМУНІКАЦІЙНИХ БАР'ЄРІВ

Симоненко С.В.

*виконуюча обов'язки завідувача кафедри іноземних мов,
Таврійський державний агротехнологічний університет, м. Мелітополь,
Україна*

Виникнення нових технологій, впровадження нових технологій у виробництво, поява нових видів діяльності у сучасному світі призводять до певних змін у сучасних організаціях. У зв'язку з цим структури організацій значно змінюються, призводячи до змін в системах взаємовідносин всередині та за межами організацій: їх структури стають різними, оскільки вони змінюються від простих, лінійних організаційних структур до більш складних.

Незалежно від масштабу організації, у будь-якій організації мають виконуватись певні проекти, в яких задіяні лідер, робоча група, проектне середовище, можливі ризики та обмін інформацією. У проекті часто неможливо виконати наступні кроки без завершення попередніх завдань. Вирішальним фактором успішних проектів є комунікація. Численні опитування свідчать, що добре побудована комунікація в організаціях та між організаціями та клієнтами призводить до успішних проектів, а погана комунікація може спричинити провал проекту [4], [7]. Тому певні адекватні зміни повинні бути інтегровані в новітні навчальні програми закладів вищої освіти, щоб навчити майбутніх роботодавців та працівників будувати успішну комунікацію всередині та поза межами організації.

Для розуміння процесу комунікації необхідно зосередити увагу на її інтегральних компонентах: джерело, повідомлення, канал, отримувач, зворотній зв'язок, середовище, контекст та бар'єри [5]. Оскільки процес комунікації є живим процесом, і всі його компоненти взаємопов'язані, очевидно, що можуть виникнути деякі комунікаційні бар'єри. Комунікаційні

бар'єри спілкування - це перешкоди, які виникають як на фізичному просторі, так і в сфері людських емоцій. Бар'єри можуть обмежувати комунікацію або навіть можуть зробити її неможливими.

Зуб А. [1]. класифікує комунікаційні бар'єри як фізичні та особисті. Фізичні бар'єри - це перешкоди в середовищі комунікацій: надмірна відстань між людьми, шум при отриманні радіосигналів, низька потужність широкосмугового зв'язку тощо. Шум, як стверджує автор, є основним бар'єром на шляху передачі інформації від відправника до одержувача, і це може статися в будь-який час і на будь-якій стадії процесу комунікації. Дослідник підкреслює, що про шум йдеться, коли повідомлення погано кодується (написані нечітко) або погано декодуються (незрозумілі, не читаються) або коли канали зв'язку не є ефективними (увага одержувача відволікається від повідомлення). Ці чинники, як і інші (наприклад, часові рамки, організаційна політика), сприяють викривленню переданої інформації та ускладнюють процес комунікації.

Особисті бар'єри Зуб А. характеризує як перешкоди для комунікації, які сформовані людськими емоціями, ціннісними системами та нездатністю слухати співрозмовника. Особисті бар'єри виникають через різницю в освіті, професійному становищі, національності, соціальному та економічному становищі учасників спілкування, емоційну несумісність людей. Всі ці факти можуть суттєво вплинути на результати проекту.

Раджкumar С. надає іншу класифікацію комунікаційних бар'єрів [6]. Він стверджує, що їх можна розділити на три види: політичні, культурні та лінгвістичні. Політичні бар'єри можуть проявитися у випадку непорозумінь у багаторівневій ієрархії організації. Культурні бар'єри виникають у випадку комунікації між двома організаціями з різними культурами. Лінгвістичні бар'єри виникають через нерозуміння мови, якою говорять люди (спеціалізована термінологія, жаргон тощо).

Більш складна класифікація комунікаційних бар'єрів пропонується Латфуллінім Г. [2]. Він розглядає різні бар'єри у спілкуванні як: особисті

бар'єри (викликані особистими якостями відправника або одержувача), фізичні бар'єри (виникають у середовищі комунікації); семантичні бар'єри (виникають у результаті нерозуміння слів); мовні бар'єри (пов'язані з мовними відмінностями відправника та одержувача); організаційні бар'єри); статусна різниця (визначається ієрархією між відправником та одержувачем); культурні бар'єри (викликані відмінностями у культурах); часові бар'єри (спровоковані браком часу для успішної комунікації); комунікаційне перевантаження; небажання ділитися інформацією.

Як вже було вказано, для успішного функціонування організації та реалізації її проектів, всі комунікаційні компоненти комунікації мають ефективно функціонувати, та комунікаційні бар'єри мають бути максимально подолані. Одним з засобів подолання комунікаційних бар'єрів та побудови успішної комунікації може бути розробка плану комунікації.

Раджжумар С. [6] пропонує чотири кроки для ефективної комунікації між менеджером проекту, командою проекту та зацікавленими особами під час роботи над проектом. Перший крок полягає у визначенні вимог до комунікації, тобто визначення інформації, необхідної для кожного учасника проекту, обчислення кількості каналів зв'язку та визначення часу комунікації. Другий етап полягає в тому, щоб визначити 5W (Why (чому), What (що), When (коли), Where (де), Who (хто)) та 1 H (How (як)), іншими словами, визначити одержувачів повідомлень (Хто), типи інформації (Що), часову лінію комунікації (Коли) , навколишнє середовище (Де), причини комунікації (Чому) і канали комунікації (Як). Третій крок - визначити та врахувати фактори навколишнього середовища організації, які впливають на процес комунікації, такі як організаційна культура та структура, інформаційна система управління проектами тощо. Останній, але не менш важливий крок - визначити особливості організаційного процесу, які впливають на комунікацію, такі як стандарти та політика, унікальні для організації, організаційні вказівки, інструкції з роботи та критерії оцінки ефективності тощо.

PMBOK (Довідник з управління проектами (A Guide to the Project Management Body of Knowledge), PMBOK Guide) [3] детально описує три процеси управління проектами, які мають ключове значення для успішної комунікації в рамках проекту: планування (розробка плану управління комунікаціями), виконання (управління комунікаціями) та контроль та моніторинг (контроль комунікації). Очевидно, що належним чином розроблений комунікаційний план може значно підвищити ймовірність успішної реалізації проекту. Це вірно для комунікації всередині команди та між менеджером проекту та клієнтами. Позитивний ефект може бути досягнутий на стадії ініціації. Поширення інформації про проект, пояснення його цілей та цінностей на ранніх етапах дозволяє визначити основні компоненти проекту: ресурси, час і мету, а також визначити прихильників та противників майбутніх змін. Кожен учасник проекту повинен бути готовим до взаємодії в рамках проекту відповідно до його функціональних обов'язків.

Зуб А. [1] наполягає на тому, що план комунікації є невід'ємною частиною плану проекту. Він може включати в себе план збору інформації, який визначає джерела інформації та способи її отримання; план розподілу інформації, в якому визначаються споживачі інформації та способи їх доставки; докладний опис кожного документа, який повинен бути отриманий або переданий, включаючи формат, зміст, рівень деталізації та використовувані визначення; план для введення в експлуатацію різних видів комунікацій; методи оновлення та вдосконалення комунікаційного плану. План комунікації може бути формалізований та деталізований залежно від потреб проекту.

В рамках проекту існує потреба у різних видах комунікації: внутрішній (в межах команди проекту) та зовнішній (з керівництвом підприємства замовником, зовнішніми організаціями тощо) комунікація; формальні (звіти, запити, зустрічі) та неформальні повідомлення; письмове та усне спілкування; вертикальне та горизонтальне спілкування.

Питання побудови успішного спілкування та подолання комунікативних бар'єрів стають ключовими в сучасному світі зайнятості, де працівники та

роботодавці можуть грати різні ролі, змінювати ці ролі, вивчати нові методи та технології та ефективно спілкуватися незалежно від їх нових ролей та функцій. Більш того, вони повинні вміти будувати зв'язки будь-якого типу та в рамках будь-якої ієрархічної моделі організації. Сучасні навчальні програми закладів вищої освіти мають включати в себе спеціальні курси, модулі, семінари, лекції та психологічні тренінги для підготовки майбутніх фахівців для роботи в різних обставинах для ефективної комунікації, для формування готовності долати різні комунікаційні бар'єри, розробляти комунікаційні плани, щоб бути готовими до ефективного функціонування на робочому місці.

Література:

1. Зуб А. Т. Управление проектами : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Т. Зуб. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 422 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00725-1.
2. Латфуллин Г.Р. Организационное поведение: Учебник для вузов / Под ред. Г. Р. Латфуллина, О. Н. Громовой // ЗАО Издательский дом «Питер»; Санкт-Петербург; 2004. — 432 с.
3. A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) Fifth Edition // Project Management Institute; 5 edition (January 1, 2013) - 589 p.
4. Campbell G. Michael. Communications Skills for Project Managers / G. Michael Campbell // AMACOM, 2009. — 288 p.
5. McLean S. Business Communication for Success, v. 1.0 / S. McLean // Flat World Knowledge, Inc., 2013. — 420 p.
6. Rajkumar, S. (2010). Art of communication in project management. Paper presented at PMI® Research Conference: Defining the Future of Project Management, Washington, DC. Newtown Square, PA: Project Management Institute.
7. Rosencrance L. Survey: Poor communication causes most IT project failures [Electronic resource] — Mode of access: <http://www.computerworld.com/article/2543770/it-management/survey--poor-communication-causes-most-it-project-failures.html>. — Title from the screen.